

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE GARANTIAS HP

- En caso que un equipo Hewlett Packard presente alguna falla, el usuario debe comunicarse directamente con el Call Center de HP a las líneas: 6029 19 1 desde Bogotá o 01 8000 514746 fuera de Bogotá, donde será atendido por un agente.
- El agente del Call Center, realizará diferentes pruebas al equipo de forma remota para tratar de solucionar la falla en línea. De no solucionarse la falla del equipo de forma remota, el agente creará un número de caso de servicio de garantía y le informará al usuario que su caso será atendido por el área de servicio técnico del país.
- Entre las 24 y 48 horas siguientes a la generación del caso de servicio de garantía por parte del Call Center, el área de servicio técnico del país se comunicará con el usuario para coordinar el servicio de envío del equipo a nuestro laboratorio, informándole el punto de recepción (Drop Of Center = DOC) más cercano a su ubicación o el proceso (en caso de no contar con un DOC en dicha ciudad) para el envío del mismo. En caso de no haber logrado el contacto con el usuario, se harán 2 intentos más en diferentes horarios. Si definitivamente no se logra comunicación con el cliente, el sistema automáticamente cerrará la orden y el usuario deberá iniciar de nuevo el proceso a través del Call Center
- Una vez coordinado el servicio con el usuario para llevar su equipo al DOC más cercano a su ubicación o al punto/transportadora mencionada en la llamada de coordinación, éste tendrá máximo 3 días hábiles para entregar el equipo en dicho punto; de lo contrario, su orden de servicio de garantía será cerrada automáticamente por el sistema y el usuario deberá iniciar de nuevo el proceso a través del Call Center

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. Confidentiality label goes here

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. Confidentiality label goes here



¿GARANTIA TINTAS – CABEZALES Y OTROS CONSUMIBLES?

Cobertura de la garantía:

Los cartuchos de tinta, los cabezales, y otros consumibles de HP tienen cobertura para defectos de materiales y mano de obra durante el período de garantía. Esta garantía es válida para cualquier cartucho de tinta o cabezal HP, siempre que se utilice en un dispositivo de impresión de HP o de un fabricante de equipamiento original (OEM) autorizado. Consulte el manual del producto de la impresora para determinar cuáles son los cartuchos de tinta, los cabezales, y otros consumibles de HP correctos.

Excepciones a la cobertura de esta garantía

Esta garantía no cubre los productos de inyección de tinta de HP que se hayan rellenado, remanufacturado, manipulado o utilizado incorrectamente.

Duración de la cobertura

Cartuchos de tinta - La cobertura dura hasta que se agote la tinta HP o hasta la fecha de fin de garantía, lo que ocurra antes.

Cabezales - La cobertura dura hasta la fecha de fin de garantía, o hasta el fin del límite de uso con garantía, lo que ocurra antes.



¿QUE INFORMAR AL CLIENTE EN EL MOMENTO DE LA VENTA?

Los medios de contactos para Soporte Técnico HP son:

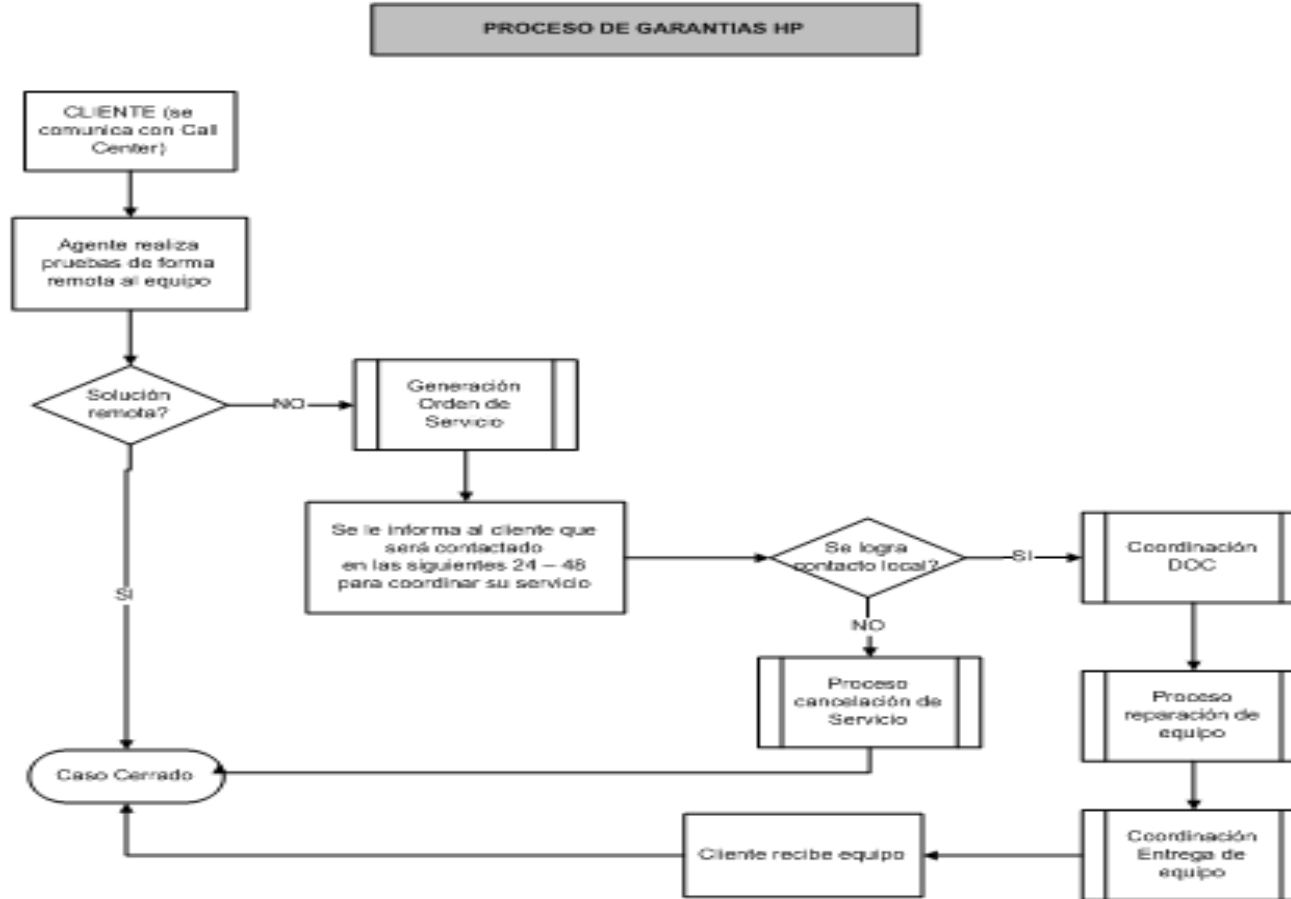
- **Call Center :**
 - **Fuera de Bogota:** 01 8000 514746
 - **Desde Bogota:** 6029191
- **Página de Asistencia en línea:** www.hp.com/support
- **Correo electrónico:** www.hp.com/la/saporte/email
- **Chat con agentes especializados:** www.hp.com/la/saporte/chat

Entregando esta información oportunamente a los clientes
ayudarás a agilizar las soluciones de POST VENTA HP



FLUJO DEL PROCESO DE GARANTIA

(Del día 15 al día 365 de fecha de compra del usuario final)



¿GARANTIA TINTAS – CABEZALES Y OTROS CONSUMIBLES?

Dónde encontrar la fecha de fin de garantía

Para encontrar la fecha de fin de garantía, examine la tabla siguiente para ver la ubicación de la fecha en cada producto. La fecha sigue el formato AAA/MM/DD o AAA/MM, donde AAA es el año, MM el mes y DD el día.

Cartuchos de tinta y otros consumibles			Cabezales de impresión
